



Я, как и вы, подвержен стрессу

Вы когда-нибудь хотели оставаться уверенным в себе и продуктивным даже перед лицом стресса? Наверняка.

Тогда вы обратились по адресу, ведь я – такой же измотанный обыватель, который последние двадцать лет зарабатывал себе на жизнь тем, что попадал в напряженные ситуации и извлекал из них максимум пользы. Я много размышлял, как сохранить устойчивость в моменты, когда мы склонны ее терять, и исследовал это, в том числе и на практике. В этом весь замысел книги: *научить вас оставаться уверенным в сложных ситуациях, не поддаваться стрессу и даже обращать его себе во благо.*

Благодаря огромному опыту борьбы со стрессом в своей жизни я обнаружил несколько уникальных способов его преодоления. В качестве автора, артиста и оратора я выступал перед миллионами людей с лекциями о том, как увереннее справляться со стрессом. У меня такой способ: сначала я создаю напряженные ситуации, а потом решаю их. Наверное, звучит безумно, но через минуту вы все поймете.

Прежде чем я поделюсь своими секретами, поговорим о полной стресса современности и том, как мы справляемся с ним. Рискуя тем, что вы откажетесь читать эту книгу после следующих строк, начну с небольшого признания.

Сегодня я швырнул в стену картофель, потому что слишком долго его готовил. Я был дома один с проголодавшимся шестилетним сыном. Мы не успели сходить в магазин, и он слопал остатки морковных палочек, пока я пытался приготовить этот чертов картофель. А он упорно не желал готовиться! Супруги не было дома, и как глава семейства я сделал самое логичное в этой ситуации: вынул картофель из духовки и кинул в стену.

В повседневной жизни все сталкиваются с разочарованиями. И это не страшно. Но когда разочарования накапливаются, а мы не можем их должным образом переварить, это выводит из себя, поступки становятся неуместными и не приносят особой пользы.

Прежде всего, я признаю, что дело не только в картошке. Учитывая абсурдность моих действий, вы можете сделать вывод, что я нервничаю, и будете правы. Я профессиональный ведущий, у меня трое детей, я часто езжу в командировки по двум разным странам и при этом ориентируюсь в нескольких налоговых законодательствах, прыгаю между часовыми поясами и должен все время быть в лучшей форме пред лицами тысяч людей, справляться со всеми административными сложностями, включая обслуживание клиентов в качестве консультанта по туризму и выставление счетов в разных валютах. Я пишу книги, публикую их по ходу дела и признаю, что лишаю себя работы, помогаю клиентам добиться успеха. И да, у меня стресс.

Так что напряжение составляет большую часть моей жизни, и оно никуда не денется. Возможно, после моей картофельной истории вам трудно поверить в то, что я зарабатываю себе на жизнь именно благодаря способности уверенно действовать в условиях стресса.

Как меня освистали на сцене

Много лет назад ко мне обратилась ассоциация нефтяников из городка Форт-Сент-Джон на крайнем севере Британской Колумбии по поводу мероприятия, которое они планировали. Нужно было организовать представление для пятисот членов ассоциации – нефтяников и буровиков – во время зимнего праздника. Контракт был подписан, и не успел я опомниться, как уже летел на маленьком винтовом самолете в северный заснеженный городок, где солнце зимой светит шесть часов в день.

Мне предстояло выступить в местной средней школе, на сцене в конце кафетерия после праздничного ужина. Я стоял наготове за красным бархатным занавесом, когда объявили время вечерних развлечений. Мужчины были полны энергии, предвкушали веселье и активно переговаривались, пока ведущий не предложил поприветствовать аплодисментами жонглера Рика Льюиса.

Никто не удосужился сообщить мне, что единственная форма развлечения, которую предлагали этим людям за последние двадцать лет, представляла собой магнитофон и особу, владеющую искусством медленно и методично снимать с себя разные части одежды.

Поднялся занавес, и комната наполнилась громким свистом. Они высмеивали меня, а я стоял и

думал, что будет дальше. Один из мужчин в центре зала швырнул ложку, и она со стуком приземлилась на деревянную сцену неподалеку от меня. Повисла пауза, а через мгновение еще несколько сотен ложек, словно осколки взорвавшейся бомбы, взметнулись в воздух и с грохотом стали падать на сцену. Потом все стихли, ожидая моей реакции.

Жизнь полна моментов, часто не столь драматичных, когда нам приходится выбирать, сломаться под давлением обстоятельств или с честью разрешить трудности и вырасти благодаря им. Я помню, как бешено колотилось сердце, а разум лихорадочно искал варианты выхода. Было ясно, что, если поддаться насмешкам и запаниковать, у меня не останется шансов продолжить шоу. Лишь несколько секунд было в моем распоряжении, чтобы рассказать о себе и предложить что-то либо потерять эту публику навсегда.

Я смотрел на зрителей, а напряжение тем временем нарастало: все ждали, как я отреагирую на протест. Внутри клокотал адреналин, и я подпрыгнул, сделал полное сальто назад с ног на ноги и застыл на месте, глядя на толпу. К слову, это было не первое обратное сальто в моей жизни.

На минуту гости затихли, а потом зал взорвался аплодисментами и одобрительными возгласами. Я заслужил уважение зрителей и смог успешно закончить выступление.

Вероятно, вы и сами можете вспомнить случаи, когда внутреннее напряжение в момент критической ситуации перерастало во что-то намного лучшее, чем можно было себе представить. В моем случае нефтяники уходили с праздника улыбаясь, смеясь

и по-товарищески хлопая друг друга по спине. Наверняка вам знакомо это прекрасное чувство, когда опасная ситуация разрешалась благополучно, однако мне пришлось выйти далеко за пределы привычной зоны комфорта, чтобы достичь такого результата.

С годами я стал довольно успешно справляться с такими задачами, научился извлекать выгоду из непростых ситуаций и использовать их в своих интересах – при условии, что в зале нет отморозков. Сейчас я регулярно консультирую топ-менеджеров компаний из списка Fortune 500¹ и не только помогаю им преодолеть стресс, связанный с проведением успешных мероприятий в компаниях, но и объясняю, как научить сотрудников справляться со стрессом и вдохновить их на поиски надежной опоры для преодоления тяжелых ситуаций на работе.

Коротко о том, как я это делаю.

¹ Fortune 500 – рейтинг 500 крупнейших мировых компаний, критерием составления которого служит выручка компании. Список составляется и публикуется ежегодно журналом Fortune. – Здесь и далее примеч. ред.



Очень плохой официант

Что может быть неприятнее ужасного обслуживания? В нашей тепленькой современности порой это худшее, что случается за день. Когда-то худшим событием дня считалось быть съеденным тигром. А сейчас — когда нас обслуживают или относятся не так, как мы этого ожидаем. Самое смешное, что наша реакция на мелкие ежедневные проблемы практически идентична реакции на вероятность быть растерзанными диким животным: мы испытываем настоящий стресс и теряем способность действовать уверенно и эффективно.

Как оратор и ведущий я специально заостряю внимание на этом явлении. Во время корпоративного мероприятия я одеваюсь как обслуживающий персонал и притворяюсь неумелым официантом, который постепенно становится все более неуклюжим, странным и эксцентричным. К концу ужина гости обмениваются недоуменными взглядами и шепчутся о том, как такой официант вообще смог получить работу и до сих пор продолжает ее выполнять. Я вижу, как они гадают, что сделать дальше: позвать менеджера или высказать мне в лицо свое недовольство?

И здесь приходится сложно не только гостям. Мы проживаем эту показательно-стрессовую ситуацию сообща. Когда несколько сотен людей молча меня судят, с явным неприятием разглядывают и едко



комментируют мои действия, это всегда заставляет меня нервничать. И неважно, сколько раз я уже проделывал подобный трюк: моя уверенность всегда немного колеблется.

Более того, настоящие официанты и банкетные менеджеры тоже должны подыгрывать – достаточно правдоподобно отвечать на вопросы гостей, которые хотят знать, что происходит, не выдавая меня. Я заранее говорю им, как вести себя в таких случаях, как действовать сообща и при этом оказывать услуги превосходного качества. Таким образом, им приходится оттачивать уверенность в себе в условиях непривычной и незнакомой для них рабочей ситуации, подыгрывая мне.

Звучит не очень, правда? Так и есть, но перед началом мероприятия я выражаю персоналу свою абсолютную уверенность в его способности мне подыграть. Я говорю сотрудникам, что буду рад вмешаться, если реакция гостя покажется им слишком негативной, даю четкие указания и благодарю за помощь.

Несмотря на стресс, персонал в восторге от таких представлений! Это событие становится одним из самых ярких переживаний отельной команды, сотрудники вспоминают о нем годами. На самом деле именно из-за стресса подобный эпизод превращается в столь приятный опыт. Чуть позже поясню подробнее.

В конечном счете меня представляет администратор, которого я тоже заранее подговариваю принять участие в представлении. Он или она подходит к микрофону и говорит: «Друзья, нам искренне жаль, мы гордимся своим обслуживанием, но сегодня у нас был новый официант, который очень нервничал и, видимо, заставил некоторых из вас чувствовать себя неловко. Я попросил его выйти и извиниться, так что, пожалуйста, уделите ему минуту вашего времени».

Поскольку мои выступления, как правило, проходят в безупречной обстановке лучших мировых отелей и конференц-центров, это еще больше сбивает с толку постоянных гостей. Уровень стресса от моего плохого обслуживания и растерянности еще повышается, когда у них на глазах из служебной двери крадучись выходит перепуганный официант. Я, спотыкаясь, иду на сцену, чтобы «извиниться», и выгляжу при этом как самый неуверенный в мире человек. И это не просто игра. Я нервничаю *по-настоящему* и использую напряжение, которое действительно чувствую, чтобы убедительнее изобразить парализованного страхом персонажа.

Я нервно подбираю слова, втягивая зрителей еще глубже в свою аферу, а потом неожиданно сообщая толпе, что ее провели, что я – оратор, и представление было задумано, чтобы начать обучающую

беседу. По залу проносится волна удивленных возгласов, слышны звуки смеха, и чувствуется явное облегчение от того, что все оказалось шуткой. Это была прелюдия к разговору о том, что происходит с нашей уверенностью, когда мы сталкиваемся с трудными обстоятельствами – личными или профессиональными.

Я предлагаю зрителям использовать полученный опыт и осознать, как они обычно ведут себя в стрессовых ситуациях, какая реакция возникает, когда что-то идет не по плану. Некоторые пытались игнорировать очевидное и отрицали проблему, другие обижались и требовали лучшего обращения, кто-то просто бросал косые взгляды в мою сторону или жаловался соседу, не говоря ни слова мне – источнику недовольства.

Опираясь на ситуацию с официантом, участники мероприятия могут получить некоторое представление о том, как ведут себя в трудной ситуации и как реагируют на неожиданные обстоятельства.

Три стиля поведения в конфликтной ситуации

Мой неожиданный розыгрыш – это полезный каркас, с помощью которого можно изучить динамику конфликта. В повседневной жизни у нас всегда возникают несоответствия между тем, чего мы хотим, и тем, что в действительности получаем.

Диана Мушо Гамильтон – учитель дзен и профессиональный посредник. В своей недавней книге «Все выполнимо» она рассказывает, как большинство людей заикливается на одном из трех вариантов. Во время конфликта мы чаще всего используем по умолчанию одну из трех стратегий:

1. Игнорировать.
2. Принимать.
3. Противостоять.

Представьте, что неуклюжий официант разливает воду на столик, когда вы садитесь обедать. Какова будет ваша реакция на вторжение? Вероятно, одна из следующих:

1. Сделаете вид, что проблемы нет, и постараетесь проигнорировать поведение официанта.
2. Изо всех сил попытаетесь понять обидчика и успокоить других обиженных рядом с вами.
3. Сочтете плохое обслуживание как личное оскорбление, будете явно выражать агрессию.

После участия в этом спектакле большинство людей способны с легкостью определить свой конфликтный стиль и увидеть, насколько неэффективно полагаться на единый сложившийся подход при решении разных задач. Можно заметить, что такие реакции возникают, когда мы чувствуем, что не готовы справиться со стрессом.

Прямо там, в середине мероприятия, мы воспроизводим ту же ситуацию, поручая одному из гостей за каждым столом сыграть роль плохого официанта. Он или она берет кувшин с водой и начинает обслуживать столик так же отвратительно и небрежно, как это только что делал я.



Напряжение и стресс, испытанные ранее, внезапно превращаются в творческий восторг. На верхнем изображении какой-то господин забрался на стул в надежде оспорить мой статус чемпиона по проливанью напитков. Другой решил разрядить обстановку и хлебнул из кувшина, прежде чем налить из него гостям.



Все, о чем говорилось до этого, – попытка представить два ключевых фактора уверенной, полной радости жизни: осознанность и возможность играть.

Когда мы возвращаем себе неотъемлемое право жить настоящим моментом и играть в нем, получаем совершенно иной опыт. То, что начиналось как неблагоприятная ситуация, оборачивается для всех морем удовольствия. Игривость – крайне важный компонент, ее необходимо учитывать, если вы действительно хотите знать, как действовать продуктивнее, когда в вашей жизни появляются неожиданности.

Помимо осознанности и игривости нам стоит по-новому взглянуть на причины и сущность стресса.

С каким количеством стресса вы можете справиться?

По данным Национального анкетирования взрослых людей по вопросам здоровья, опрошенных, которые утверждали, что пережили сильный стресс, и были уверены, что он опасен для их здоровья, риск преждевременной смерти повышался на 43 %!¹ Стоп.

Поясню: ожидания от стресса в значительной мере определяют то, какое влияние он окажет на нас. И с точки зрения культуры эти ожидания довольно предсказуемы. Шкала стресса Холмса–Рэя – это анализ обстоятельств и жизненных событий, которые большинство людей считают трудными. В список входят развод, смерть близкого человека, несчастные случаи, смена работы, переезд в другой город и хирургические вмешательства. Тем не менее есть множество вдохновляющих историй о героических лидерах, спортсменах или даже обычных родителях, которые успешно преодолевают хронические факторы стресса, – везде герои реагируют на серьезные трудности нетипичным для остальных способом. У этих чемпионов по борьбе со стрессом

¹ Abiola Keller, Kristin Litzelman, Lauren E. Wisk, Torsheika Maddox, Erika Rose Cheng, Paul D. Creswell, and Whitney P. Witt, «Does the Perception that Stress Affects Health Matter? The Association with Health and Mortality», National Institute of Health, Sep 31, 2012, <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3374921/>

есть одна общая черта: они мастерски владеют своими восприятием и вниманием.

Таким образом, стресс – это не объективная оценка уровня трудностей, а скорее мера несоответствия между нашим представлением о том, с чем мы можем справиться, и тем, что нас ожидает в действительности. Именно это знание позволяет понять, сохраним ли мы уверенность в себе или потеряем ее.

Я считаю, наше представление о том, с чем мы способны справиться, часто обусловлено личным опытом. К примеру, человек может и не вспомнить, как в начальной школе наивно признался в любви однокласснице, а она посмеялась над ним на глазах у всего класса. Однако в дальнейшем он будет недоумевать, почему так боится близости или страдает от того, что не доверяет людям.

Ум человека, словно судья, выносит вердикты в отношении его жизни. Если в нашей практике уже существует судебное решение, применимое к текущим обстоятельствам, такой прецедент неизбежно повлияет на мнение «суда». В этом случае ум – это суд. Прецедент – наша травма, насмешка одноклассницы. Окончательное решение: «Ты с этим не справишься!» В итоге – уязвимость и страх перед близостью в отношениях. Иными словами, травма, которая создает такие прецеденты в раннем детстве, часто ответственна за то, что люди теряют уверенность, став взрослыми. И теперь, оценивая вероятность справиться с трудной ситуацией, мы сначала оглядываемся на прецедент из детства!

Очевидно, что подобный способ измерения потенциала зрелого человека несправедлив и неточен, но поскольку наши файлы не обновлялись, мы выби-

раем устаревший способ оценки и подрываем свою уверенность. Этим объясняются случаи, когда способного взрослого человека парализует страх при таких задачах, как разговор с небольшой группой людей, приглашение на свидание, просьба о повышении зарплаты или необходимость прогнать паука из дома. Прошлое искажает восприятие нашей способности справиться с ситуацией в настоящем. Когда этот процесс протекает бессознательно, вместо того чтобы выдать стрессу *конструктивный ответ*, мы в конечном итоге *реагируем* на него импульсивно.